

# ¿Cómo puede beneficiar al ciudadano costarricense, el desarrollo de empresas FinTech?

*Carlos Díaz Espinoza<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, 2020.*

## Resumen

La sociedad global se encuentra en un proceso acelerado de digitalización, con nuevas tendencias tecnológicas emergiendo cada día. En medio de este escenario, los emprendimientos FinTech se convierten en caballos de batalla para las economías emergentes y en desarrollo. El presente artículo se fundamenta en la lectura que organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Banco Interamericano de Desarrollo han realizado en torno al ecosistema FinTech costarricense, y busca entender cómo el desarrollo de este sector, ampliamente recomendado para la dinamización de la economía, puede representar beneficios desde la perspectiva de los propios ciudadanos.

La investigación se desarrolló siguiendo las diferentes etapas y el orden establecido para un enfoque cuantitativo. El instrumento de recolección de datos consistió en una encuesta realizada a una muestra de n=136, dirigida en los ciudadanos residentes de los cantones colindantes de Montes de Oca y La Unión, pertenecientes a las provincias de San José y Cartago, ambos ubicados dentro de la mayor aglomeración urbana de Costa Rica, conocida como el Gran Área Metropolitana. Las preguntas fueron enfocadas en aspectos como el grado de conocimiento, utilización, aceptación, confianza y valoración de los beneficios provistos por las empresas FinTech, aún en etapa de surgimiento dentro de la economía nacional.

Los datos obtenidos permitieron vislumbrar el grado en que el desconocimiento, la poca experiencia de uso, y los niveles modestos de aceptación y confianza se convierten en retos por vencer para los emprendimientos FinTech, los cuales deben desarrollar planes de acción mitigantes. Además, se identificaron oportunidades derivadas de necesidades de mercado no satisfechas y de una mayor aprobación por parte de la población joven, a la vez que se reafirmaron los diferentes beneficios que este tipo de innovaciones representan desde el punto de vista del consumidor.

**Palabras clave:** FinTech, tecnología financiera, servicios financieros, inclusión financiera.

## Abstract

Global society is under an accelerated digitalization process, with new trends emerging every day. Under this scenario, FinTech startups become workhorses for emerging and developing economies. This article is based on the assessment that organizations such as the Organization for Economic Cooperation and Development and the Inter-American

---

<sup>1</sup> Estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, [cdiaze696@ulacit.ed.cr](mailto:cdiaze696@ulacit.ed.cr)

Development Bank have carried out on the Costa Rican FinTech ecosystem and seeks to understand how the development of this sector, widely recommended for the dynamization of the economy, can represent benefits from the citizens perspective.

The research was developed following the different stages and the order established for a quantitative approach. Data was collected through a survey conducted on a sample of  $n = 136$ , focused on citizens from the neighboring cities of Montes de Oca and La Unión, in the provinces of San José and Cartago, both located within the largest urban agglomeration in Costa Rica known as the Gran Área Metropolitana. Questions were focused on aspects such as the degree of knowledge, use, acceptance, trust, and valuation of benefits provided by FinTech companies, yet in an emerging stage within the local economy.

The data obtained allowed to glimpse the way in which the lack of knowledge, little experience of use, and modest levels of acceptance and trust, become challenges for the FinTech companies, obliging them to develop mitigating action plans. On the other hand, opportunities derived from unmet market needs and greater approval by the young population were identified. At the same time, the different benefits that this type of innovation represent from the consumer's point of view were reaffirmed.

**Keywords:** FinTech, financial technology, financial services, financial inclusion.

## **Introducción**

En un informe de estudios económicos sobre Costa Rica presentado en el 2018 por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la entidad incluyó como una de sus recomendaciones para el aumento de la productividad, facilitar la entrada a las nuevas empresas FinTech, mediante una adecuada regulación (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2018). Posteriormente, en una publicación realizada a mediados del 2020, la misma institución enumeraba los pasos que el país había logrado hasta ese momento en torno a la recomendación; a saber, seis empresas FinTech de un total de sesenta y cinco solicitantes habían logrado acceder al sistema de pagos del país, con el propósito de operar en áreas establecidas en el marco regulatorio nacional; a la vez, un equipo de trabajo había sido establecido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para realizar ajustes adicionales aún requeridos en torno a la nueva regulación (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020).

Lo anterior sucedía en el momento en que una de las peores crisis de salud, económicas y sociales de los últimos tiempos golpeaba al mundo entero y, de manera muy particular, al país centroamericano. Para finales de junio del 2020, Costa Rica experimentaba el pico más alto de la tasa  $R$  de contagio: 1,706 (Centro Centroamericano de Población, 2021). Siendo mayor a uno, este indicador reflejaba una proliferación del virus de la COVID-19 en el país, el cual además se encontraba en el inicio de una curva ascendente de casos de contagio (Center for Systems Science and Engineering, 2021).

Ante este escenario, la necesidad de innovaciones tecnológicas que facilitaran las operaciones comerciales, bancarias y de transporte, así como las gestiones que los ciudadanos realizan en instituciones de diversa índole, todo en un contexto de distanciamiento social, hizo que las empresas FinTech saltaran con mayor ímpetu a la palestra de la economía nacional.

¿Qué son las empresas FinTech? ¿Cómo se han desarrollado a nivel local? ¿En qué posición se ubica Costa Rica en esta nueva era digital? ¿Qué hay para mejorar? Estas son algunas preguntas relevantes en torno a este tema. Sin embargo, quizá la pregunta más importante y que, consecuentemente se convierte en el problema de investigación del presente artículo, es si el desarrollo de las empresas FinTech puede efectivamente representar beneficios para los consumidores en el mercado costarricense.

Para lograr responder esta pregunta, el objetivo principal de este estudio consiste en identificar los beneficios que el desarrollo de las empresas FinTech representa para el ciudadano costarricense. Con ese cometido, a su vez, se definieron tres objetivos secundarios, los cuales se plantean a continuación:

1. Analizar el desarrollo de empresas FinTech en el contexto nacional.
2. Identificar oportunidades y limitaciones para las empresas FinTech en el mercado costarricense.
3. Determinar los beneficios potenciales del desarrollo de empresas FinTech.

Se pretende inicialmente entender el contexto local en el cual nacen y se desenvuelven los emprendimientos del área de tecnología financiera, mediante el análisis de estudios realizados por entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la OCDE, así como de los aportes que otros autores han realizado en torno a este tema.

A través de un proceso de revisión de diversas fuentes bibliográficas, se busca definir las principales oportunidades y limitaciones que este tipo de empresas experimenta desde el punto de vista normativo, tecnológico y competitivo, entre otros, así como demarcar los beneficios que la teoría dicta en torno al desarrollo del sector FinTech.

Posteriormente, mediante la realización de encuestas dirigidas a los consumidores costarricenses, se busca verificar si pudiesen existir limitaciones propias del mercado local para las empresas FinTech y validar, desde el punto de vista del consumidor, los beneficios potenciales previamente identificados.

### **Revisión bibliográfica**

FinTech, expresión en inglés utilizada para acuñar el concepto de tecnología financiera, es el término usado para describir cualquier tecnología que brinde servicios financieros a través de software, como banca en línea, aplicaciones de pago móvil o incluso criptomonedas. El concepto abarca muchas tecnologías diferentes, pero los objetivos

principales son cambiar la forma en que los consumidores y las empresas acceden a sus finanzas y compiten con los servicios financieros tradicionales (Peek, 2020).

Uno de los primeros ejemplos de empresas FinTech data de 1998, cuando la compañía de transferencias electrónicas de dinero PayPal fue fundada por Luke Nosek, Max Levchin, Peter Theil y Ken Howery. Este tipo de compañías ha crecido con el pasar de los años a nivel global e incluso en la región latinoamericana, en la cual se estima que existen más de 1.250 compañías FinTech, un 60 % de las cuales habrían sido creadas después del 2014 (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

Los segmentos en los que se pueden desenvolver las compañías FinTech son diversos y se pueden clasificar en al menos diez categorías:

Figura 1.

*Segmentos de negocios FinTech*



Fuente: Elaboración propia con base en *FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros*, Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019.

Como se verá en el siguiente apartado, los emprendimientos FinTech identificados en el mercado costarricense operan en solo cinco de los diez segmentos existentes, lo cual refleja que el escenario local aún se encuentra en sus etapas iniciales.

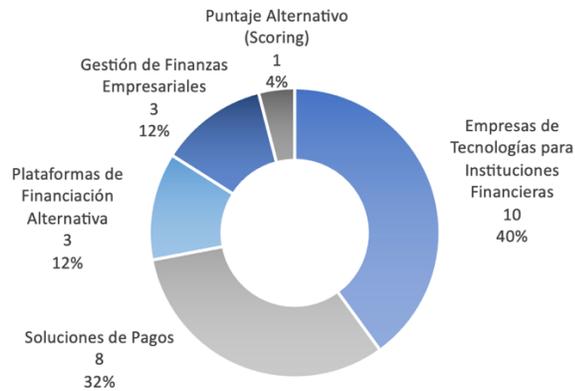
#### a) Contexto nacional

Costa Rica es miembro de la Asociación FinTech de Centroamérica y Caribe, creada en el 2016 y de la cual también forman parte Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Honduras. También forma parte de la Alianza FinTech de Iberoamérica, nacida en el 2017 e integrada por trece asociaciones FinTech y veintiún países de la región iberoamericana (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

En el 2017, se habían identificado en el país al menos cinco *startups* FinTech, y ya para el 2019 se habían cuadruplicado, alcanzando un total de veinticinco, al tiempo que las cinco creadas en el 2017 aún sobrevivían (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019). Tal y como se muestra en el gráfico 1, estos veinticinco emprendimientos se desarrollan en cinco segmentos diferentes:

Gráfico 1.

*Startups FinTech en Costa Rica según segmento de negocios*

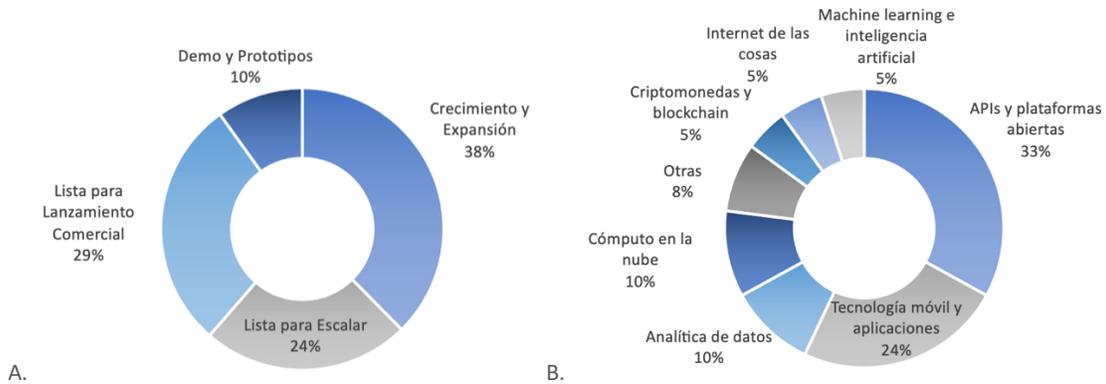


Fuente: Elaboración propia con base en *FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros*, Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019.

En general, estas compañías se encuentran en etapas tempranas de desarrollo; no obstante, algunas ya se ubican en posiciones de crecimiento gracias al aprovechamiento de herramientas tecnológicas de diversa índole, las cuales van desde tecnología móvil y aplicaciones, hasta *machine learning* e inteligencia artificial (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019). Seguidamente se muestra el estatus actual de las *startups* FinTech, según su etapa de desarrollo y el tipo de tecnología que utilizan:

Gráfico 2.

*Startups FinTech en Costa Rica según (A) etapa de desarrollo y (B) tecnología utilizada*

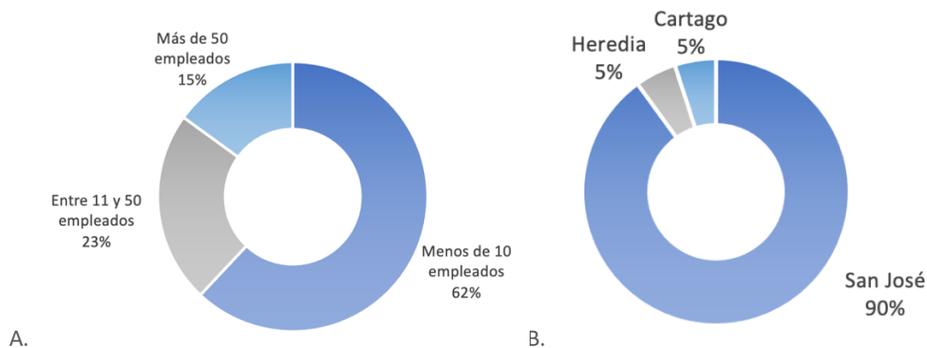


Fuente: Elaboración propia con base en *FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros*, Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019.

Debido en parte a las etapas tempranas de desarrollo en que se encuentran, así como al tamaño del mercado que atienden, en general, las *startups* FinTech en Costa Rica siguen siendo pequeñas en cuanto al número de empleados. Asimismo, los lugares de origen de estas compañías se concentran en áreas urbanas, específicamente dentro del Gran Área Metropolitana (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019). Estas dos características se muestran a continuación:

Gráfico 3.

*Startups FinTech en Costa Rica según (A) número de empleados y (B) provincia de origen*



Fuente: Elaboración propia con base en *FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros*, Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019.

Con estas condiciones y capacidades, los emprendimientos FinTech buscan abrirse camino en el mercado costarricense, el cual, como se desarrollará en el siguiente apartado, ofrece oportunidades para el surgimiento y crecimiento de este

tipo de compañías, pero a la vez, representa retos debido a limitaciones generadas por el mismo entorno.

b) Oportunidades y limitaciones

Según informe de la OCDE del 2018, el BCCR actualizó el Reglamento del Sistema de Pagos, habilitando la opción para que las empresas FinTech puedan registrarse y utilizar el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), plataforma tecnológica desarrollada y administrada por la entidad, la cual es ampliamente utilizada por la población (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2018). Para Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo (2019), “esta iniciativa puede suponer un empuje para el desarrollo FinTech en el país -e- incluso el inicio del open banking en el país” (p. 45).

Sin embargo, a pesar de mejoras recientes en la banca digital y una alta calidad del sistema de pagos, los mercados financieros del país siguen mostrando múltiples deficiencias. Los márgenes de intermediación son altos en comparación con el promedio latinoamericano, los costos de las transacciones electrónicas llegan a representar un 1.4 % del producto interno bruto (PIB) anual y las comisiones de tarjetas de crédito alcanzan un 4 % del monto de las transacciones. Los altos márgenes de intermediación se traducen en riqueza que se transfiere de los consumidores a los bancos, mientras que los altos costos de las transacciones desincentivan el consumo y dan mayor lugar a las transacciones en efectivo e informales (Sunel, 2020).

A nivel de legislación, “todavía no han surgido iniciativas específicas que consideren regulaciones concretas para las innovaciones tecnológicas dentro del sector y que con ello se regule las FinTech” (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019, p. 45).

Por otra parte, en materia de financiamiento, prácticamente la mitad de las *startups* FinTech en Costa Rica afirma no haber recibido financiamiento o inversión de terceros. La mayor parte del financiamiento proviene de instituciones financieras (24 %), en contraste con el comportamiento de la región, la cual se basa fuertemente en el capital de inversores ángeles. Además, el 50 % de las empresas se encuentra en búsqueda de inversión, ya sea mediante participación accionaria (33 %) o deuda (17 %) (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

A pesar de las dificultades, las oportunidades existen; dado el aumento exponencial de la penetración de teléfonos inteligentes, las mejoras en infraestructura de telecomunicaciones y la adaptación paulatina por parte de los reguladores, existen espacios importantes para que las empresas FinTech puedan desarrollar herramientas

tecnológicas de acceso a servicios financieros básicos dirigidos a pequeñas y medianas empresas (pymes) y a los ciudadanos (Gallagher *et al.*, 2020).

Los emprendimientos en la industria FinTech pueden tomar ventaja de la “democratización de los servicios de conectividad, las tecnologías móviles, el auge en el análisis de datos o incluso, la inteligencia artificial y la nueva economía colaborativa” (Finnovista & Banco Interamericano de Desarrollo, 2019, p. 7), para crear alternativas de servicios financieros y llevar su propuesta de valor directamente a los usuarios sin necesidad de plataformas físicas.

Adicionalmente, Costa Rica cuenta con un importante desarrollo tecnológico y disponibilidad de talento humano requerido para los emprendimientos FinTech, aspectos positivos si se compara con otros países de la región latinoamericana (Banco Interamericano de Desarrollo *et al.*, 2018).

Mediante el aprovechamiento de estas oportunidades, las empresas FinTech pueden generar propuestas de valor interesantes, enfocadas en proveer servicios financieros cada vez más sofisticados. La mejora continua en este tipo de servicios podría representar beneficios significativos a la población, algunos de los cuales se describen brevemente en el siguiente apartado.

c) Beneficios potenciales para el consumidor

Según criterio emitido por la Organisation for Economic Co-operation and Development, OCDE (2018), la innovación impulsada por la tecnología en los servicios financieros “tiene el potencial de aumentar la competencia en el sector financiero, mejorar el acceso al crédito, la inclusión financiera y reducir el costo de las transacciones transfronterizas” (p. 49), lo cual se traduce además en menores costos de intermediación financiera.

La inclusión financiera debe entenderse como el acceso efectivo a los servicios financieros, a un costo asequible para el cliente y bajo un modelo sostenible para el proveedor de servicios. A través de la inclusión financiera se pueden lograr objetivos de reducción de la pobreza y crecimiento económico. Desde el punto de vista de los hogares, la inclusión financiera ayuda a manejar la volatilidad de las finanzas personales y diluir el costo del consumo en el tiempo (Sunel, 2020). Además, les permite invertir en áreas como educación y vivienda, así como ahorrar para la jubilación o inclusive iniciar un emprendimiento (Gallagher *et al.*, 2020).

Aprovechando el uso generalizado de teléfonos móviles, las empresas FinTech podrían promover el uso del dinero móvil en las zonas del país que muestran

rezagos de inclusión financiera, reduciendo disparidades regionales, brechas de género y estimulando el desarrollo de esas zonas (Sunel, 2020).

## Metodología

Como se adelantó en la parte introductoria, el presente estudio tiene como meta describir el contexto, los principales desafíos y las situaciones que caracterizan al segmento FinTech dentro del mercado costarricense, así como entender, a través de la percepción de los consumidores, si existen beneficios derivados de la creación y desarrollo de este tipo de emprendimientos. Se busca medir y recopilar información de manera independiente, sin pretender establecer relaciones entre las características estudiadas, convirtiendo el alcance del estudio en uno del tipo descriptivo (Hernández Sampieri *et al.*, 2014).

Asimismo, la investigación ha sido realizada con un enfoque cuantitativo, siguiendo la estructura y las diferentes etapas que caracterizan a este tipo de orientación investigativa (Hernández Sampieri *et al.*, 2014). Se definieron y midieron variables dentro del contexto en el cual interactúan empresas FinTech y consumidores, buscando generar conclusiones en torno a la pregunta de investigación planteada. Para estos efectos, se realizó un tratamiento estadístico descriptivo, con el propósito de identificar tendencias en torno a la muestra seleccionada.

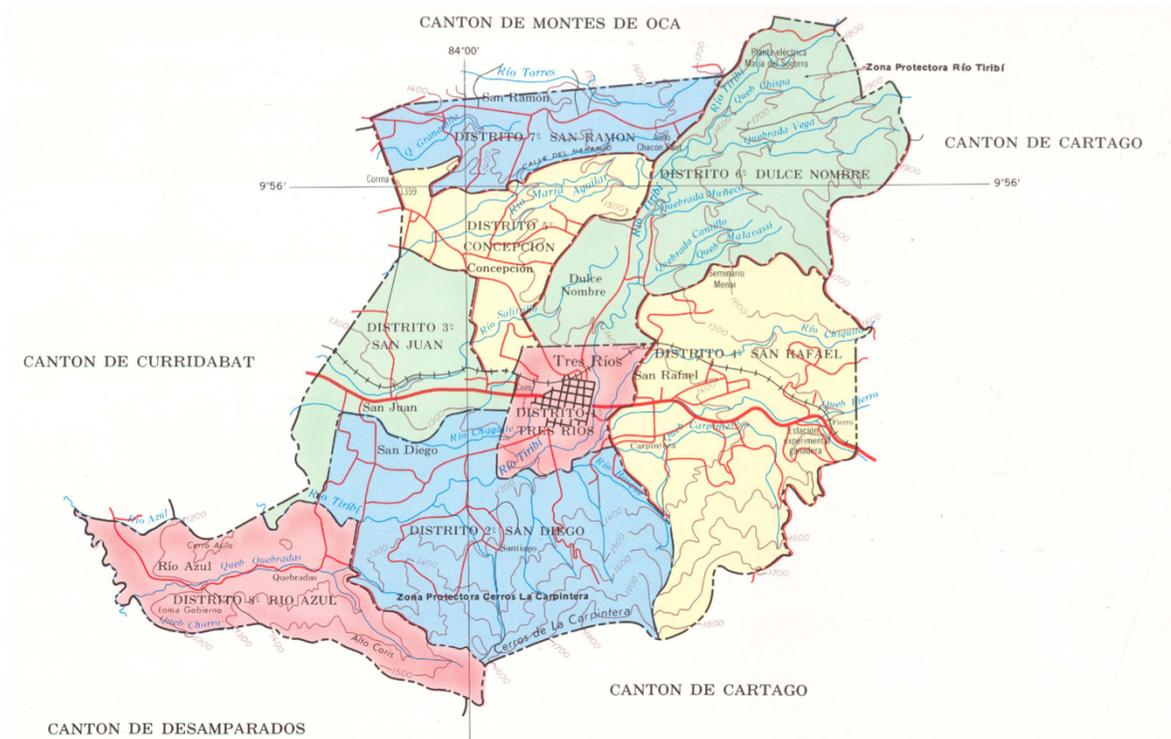
La población atendida se delimitó a los cantones colindantes de Montes de Oca y La Unión, pertenecientes a las provincias de San José y Cartago, respectivamente, ambos ubicados dentro del Gran Área Metropolitana y cuya distribución geográfica se muestra en la figura 2.

Figura 2.

*Distribución geográfica de los cantones colindantes de (A) Montes de Oca y (B) La Unión, en los cuales reside la población de estudio*



B.



Fuente: *Atlas Cantonal de Costa Rica*, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal e Instituto Geográfico Nacional de Costa Rica, 1985 ([https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas\\_cantonal\\_1984/](https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas_cantonal_1984/)).

Adicionalmente, el alcance de la investigación se delimitó a las personas mayores de quince años habitantes de ambos cantones, cuya estimación para el 2021 correspondían a 52.862 personas para el cantón de Montes de Oca y 90.505 para el cantón de La Unión, representando un total de 143.367 ciudadanos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021).

Debido a que los individuos de la muestra se seleccionaron a criterio del investigador y no al azar, el tipo de muestra seleccionada es no probabilística o dirigida; por consiguiente, los individuos seleccionados no son estadísticamente representativos de la población bajo estudio. Para la selección de la muestra, se definió inicialmente un margen de error o intervalo de confianza del 10 % y un nivel de confianza del 95 %, dando como resultado un total de 96 personas según el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N * Za^2p * q}{e^2 * (N - 1) + Za^2 * p * q}$$

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población = 143.367

Za: Nivel de confianza = 1,962 (coeficiente para una seguridad del 95%)

p: Proporción esperada o de éxito = 0,5 (50%)

q: Probabilidad de fracaso = 1-p = 0,5 (50%)

e: Precisión o Margen de error máximo = 0,10 (10%)

No obstante, se logró elevar el tamaño de la muestra a un total de 136 personas, con lo cual el margen de error disminuyó al 9 %, cuya muestra mínima corresponde a un total de 118 personas.

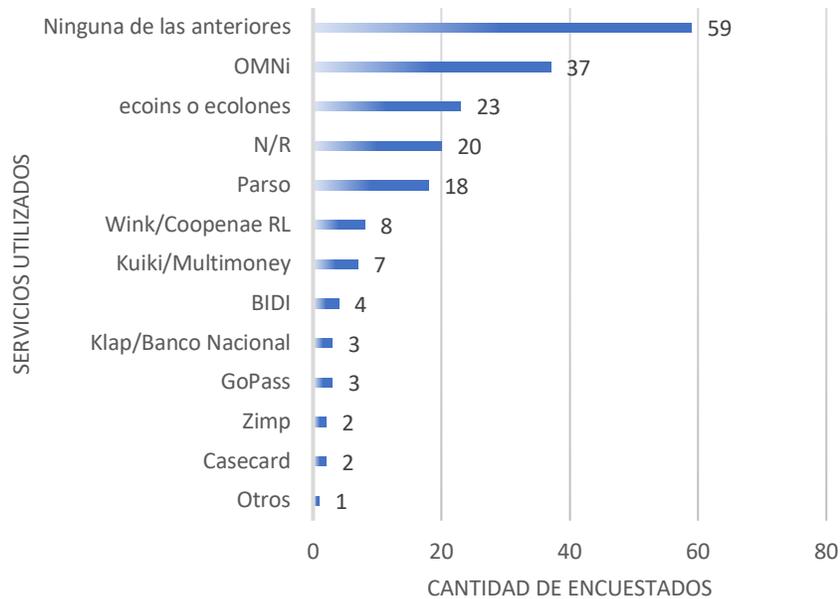
El instrumento de recolección de datos (anexo 1) consiste en una encuesta de opinión conformada por un total de dieciséis preguntas, quince de las cuales fueron cerradas, dirigidas a determinar el grado de conocimiento, utilización, aceptación y valoración de los servicios provistos por las empresas FinTech.

### **Análisis de resultados**

Entre el 14 y el 24 de febrero de 2021, la encuesta se aplicó a un total de 234 personas, mediante su difusión a través de correos electrónicos, plataformas de mensajería instantánea y redes sociales. De estas personas se seleccionaron 136 que cumplieran con el enfoque geográfico establecido para la investigación, es decir, que habitaran en los cantones vecinos de Montes de Oca y La Unión. Los entrevistados son mayores de 18 años, un 37 % son hombres y un 63 % son mujeres. En su mayoría (79 %) poseen educación universitaria, mientras que el porcentaje restante se distribuye entre educación secundaria (11 %), técnica (9 %) y primaria (1 %). En cuanto a su fuente principal de ingresos, un 57 % de las personas consultadas son trabajadores asalariados, un 21 % son trabajadores independientes, un 9 % no poseen fuentes de ingresos, un 4 % son trabajadores informales, un 4 % son pensionados, un 1 % obtiene sus ingresos de inversiones y un 4% prefirió no contestar.

En la primera sección del cuestionario, se procuró identificar el grado de conocimiento y utilización de los servicios provistos por las empresas FinTech. Según los datos obtenidos, únicamente un 13 % de los consultados conoce el término FinTech, e incluso para el segmento que posee educación universitaria, el porcentaje apenas creció al 14 %. Por otra parte, al referirse a la utilización de los servicios brindados por este tipo de empresas, se logró comprobar el uso de algunos servicios FinTech del país, según se muestra en el gráfico 4. Se destaca que un total de 79 personas señalaron no haber utilizado este tipo de servicios o no seleccionaron ninguna de los servicios sobre los cuales se consultó (N/R en el gráfico), comprobando para la muestra seleccionada, que el posicionamiento de este segmento aún se encuentra en etapas muy tempranas.

Gráfico 4.  
Principales servicios FinTech utilizados



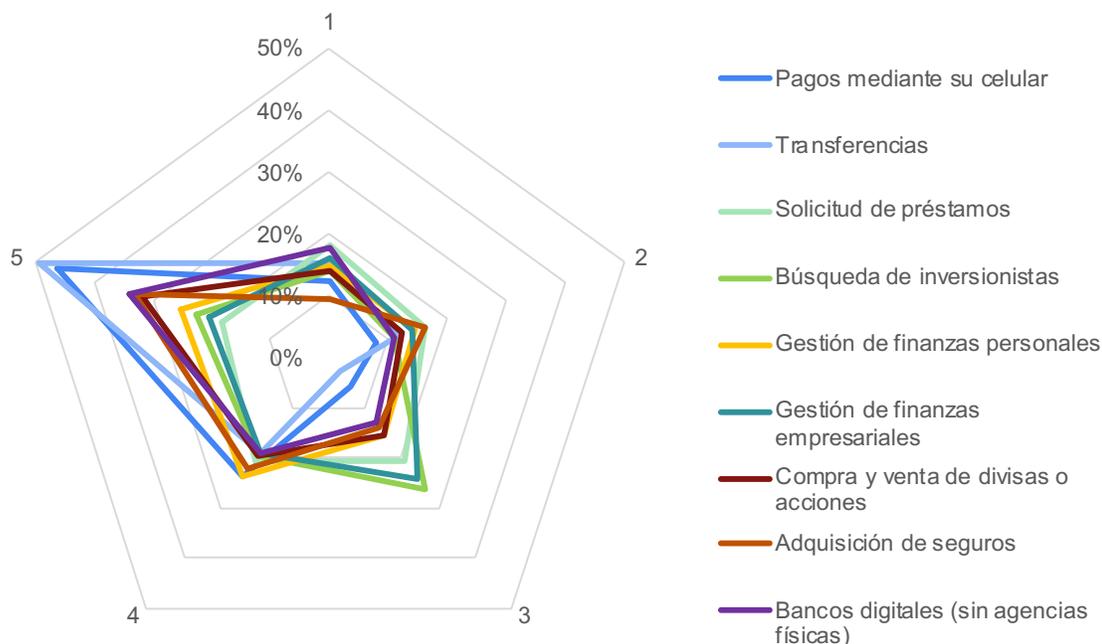
Fuente: Elaboración propia, 2021.

En la segunda sección, se indagaron opiniones relacionadas con la aceptación y confianza en este tipo de empresas, además de vislumbrar desde la perspectiva del consumidor, la existencia o no de beneficios, oportunidades y limitantes para este segmento.

En cuanto al grado de aceptación, primeramente se consultó qué tan de acuerdo estaban los entrevistados en utilizar los servicios provistos por las empresas FinTech. De esta manera, basándose en una escala de Likert (Hernández Sampieri *et al.*, 2014), se generaron los resultados que se muestran en el gráfico 5.

Gráfico 5.

Grado de aceptación de los servicios FinTech para diferentes propósitos, según la siguiente escala: 5) Muy de acuerdo, 4) Algo de acuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2) Algo en desacuerdo, 1) Muy en desacuerdo



Fuente: Elaboración propia, 2021.

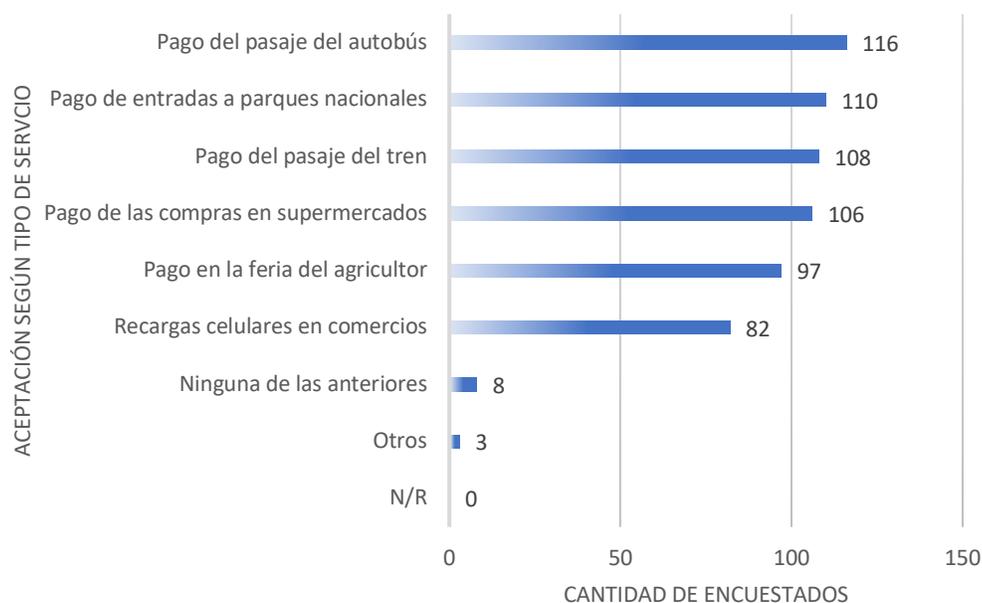
Del gráfico anterior se desprenden algunos elementos de discusión. Primero, para ninguno de los propósitos sobre los que se consultó se superó el 50 % de respuestas de personas que estaría totalmente de acuerdo en utilizar los servicios; es decir, la mitad de las personas ve con cautela la utilización de los servicios FinTech para los propósitos señalados. En segunda instancia, los propósitos que tuvieron una mayor aceptación fueron los pagos mediante celular y las transferencias, que alcanzaron un nivel cercano al 50 % en el punto más alto de la escala. Otras categorías como los bancos digitales, adquisición de seguros y compra y venta de divisas alcanzaron un nivel cercano al 25 %. Por otra parte, para propósitos como solicitud de préstamos, búsqueda de inversionistas y gestión de finanzas empresariales, entre el 20 % y el 30 % de los entrevistados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en utilizar servicio FinTech, con lo que se refleja algún grado de indecisión. Finalmente, para la gestión de finanzas personales, las respuestas estuvieron muy distribuidas a la largo de la escala, sin observarse alguna tendencia en particular.

Posteriormente, se consultó de manera específica en cuál tipo de servicio estaban dispuestos los encuestados a utilizar las plataformas de pago electrónico ofrecidas por las empresas FinTech. Quizá debido al poco desarrollo del sistema de pagos electrónicos en muchos de los servicios del mercado costarricense, las personas consultadas muestran niveles de

aceptación importantes prácticamente para todas las categorías, según se muestra en el gráfico 6.

Gráfico 6.

*Grado de aceptación de las plataformas FinTech para servicios de pago electrónico*



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se mencionaron algunos otros servicios que podrían aprovechar el uso de plataformas FinTech, como pagos en restaurantes, servicios de jardinería, lavado de automóviles, compras internacionales, pago de parqueos, compra de timbres fiscales, compra de entradas a eventos y pago de salarios. De lo anterior se podría inferir que existen oportunidades para este tipo de empresas, con nichos de mercado y necesidades aún sin satisfacer.

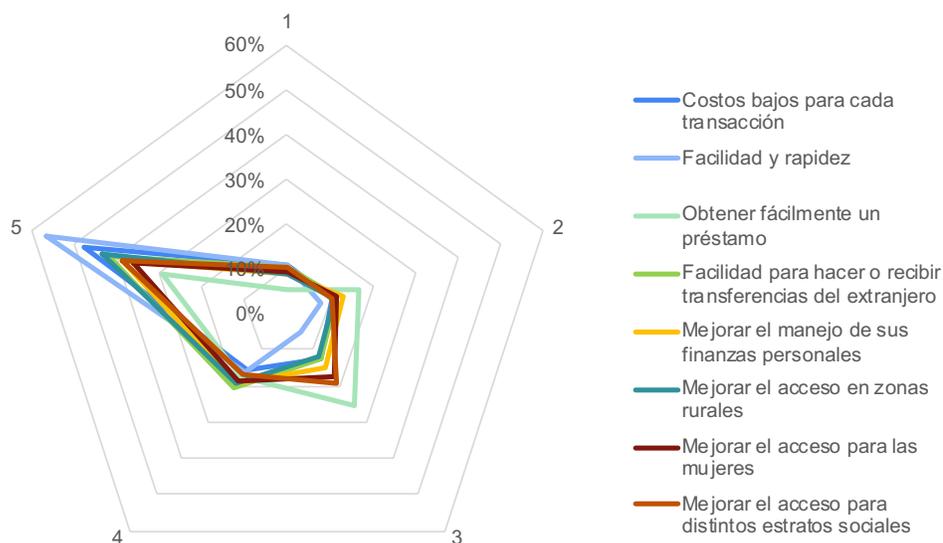
En lo concerniente al nivel de confianza en la utilización de este tipo de servicios, un 69 % de las personas consultadas dijo confiar en una empresa FinTech para aprovechar sus servicios, si se le garantizaba seguridad cibernética y supervisión por parte de alguna entidad gubernamental; un 27 % dijo que tal vez confiaría y solo un 4 % indicó que no confiaría. Más allá, un 77 % indicó que estaría dispuesto a utilizar servicios FinTech que trabajen en conjunto con un banco de su elección, mientras que un 19 % señaló que tal vez confiaría y únicamente un 4 % no confiaría. Resulta preciso destacar que el nivel de confianza arrojaba porcentajes mayores para los rangos de menor edad; por ejemplo, en el rango de 18 a 34 años, quienes señalaron que sí confiaban bajo condiciones de seguridad y regulación constituían un 84 % de los encuestados en ese rango de edad; ese porcentaje disminuía a un 63 % para el rango de 35 a 49 años; a un 54 % para el rango de 50 a 64 años; y a 50 % para los mayores

de 65 años. Resultados similares se obtuvieron para el grado de confianza en aplicaciones FinTech vinculadas a bancos, con mayores porcentajes en rangos de edad menores.

Uno de los aspectos de medición incorporados en la encuesta de mayor importancia por su relación con el objetivo principal de la investigación, correspondía a la identificación de beneficios percibidos por los ciudadanos en torno a las aplicaciones FinTech. En cuanto a este punto, los resultados son marcados y coincidentes en su mayoría en que los servicios provistos por este tipo de empresas representan beneficios de diversa índole, aunque variando con porcentajes entre el 29 % (como el caso de la facilidad de obtención de un préstamo) y el 57 % (para el beneficio de facilidad y rapidez), según se muestra en el gráfico 7.

Gráfico 7.

*Beneficios percibidos de los servicios FinTech, según la siguiente escala: 5) Muy de acuerdo, 4) Algo de acuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2) Algo en desacuerdo, 1) Muy en desacuerdo*



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Adicionalmente, señalaron otros beneficios como:

- Plataformas más intuitivas, accesibles y sencillas
- Evitar el uso de agencias físicas
- Mejor seguimiento de las transacciones
- Seguridad, al minimizar la portación de efectivo
- Seguridad cibernética
- Confiabilidad de los procesos
- Menor contaminación

- Innovación

Por último, se consultó sobre algunas posibles limitaciones para poder aprovechar los servicios brindados por las compañías FinTech. Con base en los resultados obtenidos, del total de encuestados, un 85 % coincide en que la falta de conocimiento de términos financieros representa una limitación, mientras que hasta un 90 % señala que la falta de conocimiento en el uso de aplicaciones tecnológicas representa un obstáculo para el aprovechamiento de este tipo de servicios.

### **Conclusiones y recomendaciones**

La información analizada permite generar conclusiones en tres líneas distintas: las primeras dos están asociadas a los retos y oportunidades que enfrentan las empresas FinTech y la tercera se deriva del reconocimiento que los consumidores hacen de los beneficios que este tipo de empresas generan en la sociedad y, por ende, en la economía.

En lo concerniente a los retos o limitaciones, estudios realizados en nuestro país señalan que la falta de educación financiera y tecnológica de la población genera desconocimiento, falta de credibilidad y confianza hacia los servicios innovadores (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019). El desconocimiento se pudo comprobar para la muestra estudiada en dos sentidos: el concepto FinTech es prácticamente desconocido para un 87 % de los encuestados y al menos un 58 % de las personas no reconoció haber utilizado alguno de los principales servicios FinTech existentes en el mercado actual. Adicionalmente, con porcentajes superiores al 85 % y 90 %, una gran mayoría señaló que el desconocimiento en aspectos financieros y tecnológicos, respectivamente, representan limitaciones para el aprovechamiento de los servicios ofrecidos por el sector FinTech.

Ese desconocimiento se traduce en niveles modestos de aceptación del uso de este tipo de servicios. Lo anterior se logró evidenciar para la muestra estudiada, dados los porcentajes de aceptación de los distintos tipos de servicios brindados por emprendimientos FinTech, para los cuales en ningún caso el total de personas que estarían totalmente de acuerdo en utilizar los servicios superaron el 50 %. Asimismo, cerca de una tercera parte de las personas no está del todo segura en confiar o del todo no confiaría en una empresa FinTech aunque se le garantizara seguridad cibernética y regulación estatal, mientras que al menos uno de cada cuatro personas mostró recelo sobre utilizar los servicios ofrecidos por alianzas FinTech-Bancos.

Con respecto a este punto, resulta preciso replicar las recomendaciones brindadas por el BID:

Se plantea la necesidad de desarrollar iniciativas que traten de generar conocimiento acerca del sector FinTech y sus oportunidades, unificando y fomentando el diálogo entre los distintos actores relevantes de la industria financiera y tecnológica, de

manera que se impulse el ecosistema de manera conjunta, dotándolo de una solidez que a su vez genere una confianza tanto en el lado de los consumidores como de los inversores (Finnovista & Banco Interamericano de Desarrollo, 2019, p. 77).

Además, resulta recomendable que los emprendedores FinTech existentes y futuros desarrollen un plan de acción orientado a mitigar las limitaciones que representan el desconocimiento y la desconfianza de los consumidores, así como otras del entorno, como lo son la falta de regulación, las limitaciones de financiamiento y los paradigmas que diferentes actores de la sociedad poseen en cuando a la legitimidad y ventajas asociadas a la consolidación del sector FinTech.

Por otra parte, el estudio permitió confirmar algunas oportunidades para los emprendimientos FinTech. Aún existen necesidades insatisfechas y niveles de aceptación importantes en cuanto a los servicios que este tipo de emprendimientos proveen para propósitos como como pagos electrónicos, transferencias, transacciones bancarias, seguros, y compra y venta de divisas, principalmente. La penetración de teléfonos inteligentes, el auge tecnológico y la disponibilidad de recurso humano talentoso pueden apalancar ideas de negocio innovadoras. El cambio generacional también propicia un crecimiento gradual, pero constante en los niveles de aceptación y confianza de los consumidores, con porcentajes de confianza en este tipo de empresas superiores al 80 % para el rango de los 18 a los 34 años, siempre que se garantice seguridad informática, regulación y vinculación con el sector bancario.

Finalmente, se observó un marcado reconocimiento de los beneficios que podrían derivarse del desarrollo del sector FinTech. Quizá uno de los más significativos en términos sociales se asocia a la inclusión financiera de distintos sectores de la población, mediante la reducción de brechas geográficas, de género y socioeconómicas. Con respecto a este punto, los estudios desarrollados en torno a los ecosistemas concluyen lo siguiente:

Los productos y servicios FinTech tienen la oportunidad de mejorar los niveles de inclusión financiera en mercados emergentes debido a la capacidad de aumentar el acceso a servicios financieros a través de la tecnología hasta llegar a personas hasta ahora desatendidas por los servicios financieros tradicionales (Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo, 2019, p. 82).

No obstante, para lograr estos objetivos de inclusión se necesitan políticas gubernamentales decididas; normativas y regulaciones actualizadas; y un cambio en la mentalidad de diversos actores, incluyendo a los reguladores, bancos (en su papel proveedores de servicios, así como de acreedores), gobiernos municipales, inversionistas, empresarios y consumidores. Sin embargo, ese cambio en la mentalidad no sucede solo. La información transparente, la educación temprana y continua y principalmente la organización entre todas las partes puede producir resultados notables a corto plazo.

## Referencias

- Banco Interamericano de Desarrollo, BID Invest y Finnovista. (2018). *Fintech América Latina 2018: crecimiento y consolidación*.
- Center for Systems Science and Engineering. (2021). *COVID-19 Data Repository*. Johns Hopkins University. <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>
- Centro Centroamericano de Población. (2021). *Tasa R Covid-19*. Universidad de Costa Rica. <https://ccp.ucr.ac.cr/index.php/tasa-r-covid-19.html>
- Finnovista y Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *FINTECH en Costa Rica: hacia una evolución de los servicios financieros*.
- Gallagher, T., Paz, M. y Lennon, J. (2020). *Fintech: ¿Cómo llevar soluciones de inclusión financiera a toda América Latina y el Caribe?* Corporación Interamericana de Inversiones, Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/bidinvest/es/fintech-como-llevar-soluciones-de-inclusion-financiera-a-toda-america-latina-y-el-caribe/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Babtista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.
- Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, e Instituto Geográfico Nacional de Costa Rica. (1985). *Atlas Cantonal de Costa Rica*. Biblioteca Virtual En Población. [https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas\\_cantonal\\_1984/](https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas_cantonal_1984/)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Estadísticas demográficas. 2011 – 2025. Proyecciones nacionales. Población total proyectada al 30 de junio por grupos de edades, según provincia y cantón*. <https://www.inec.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>
- Organisation for Economic Co-operation and Developmet. (2018). *Estudios Económicos de*

*la OCDE: Costa Rica 2018.*

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Estudios Económicos de*

*la OCDE: Costa Rica Julio 2020.*

Peek, S. (2020). *What Is Fintech ? Definition , Evolution and Examples.* U.S. Chamber of

Commerce. <https://www.uschamber.com/co/run/business-financing/what-is-fintech>

Sunel, E. (2020). *OECD Economics Department Working Papers No. 1623: Boosting access*

*to credit and ensuring financial inclusion for all in Costa* (Issue 1623).

<https://doi.org/10.1787/86037778-en>

## Anexos

### Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

#### Encuesta sobre los beneficios que representan las empresas FinTech en Costa Rica

La presente encuesta se realiza como parte de los objetivos del curso de Investigación Empresarial Aplicada (28-0017-G1), perteneciente al programa de Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Se estima una duración máxima de 5 minutos para completarla. Gracias de antemano por su colaboración.

1. ¿Conoce o ha escuchado acerca del término FinTech?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

2. ¿Ha utilizado alguno de los siguientes servicios? Puede seleccionar varios.

Selecciona todos los que correspondan.

- BIDI (billetera digital para transferencias y pagos en comercios)  
 Casecard (tarjetas digitales)  
 ecoins o ecolones (sistema de incentivos que premia el reciclaje)  
 GoPass (pago de autobús)  
 Klap/Banco Nacional (aplicación de pago que se comunica con un dispositivo lector de tarjetas)  
 Kuiki/Multimoney (préstamos)  
 OMNi (OMNi Money, OMNi Bikes, OMNi Taxi o ingo Money)  
 Parso (pago de estacionamiento)  
 Zimp (monedero digital para pago en comercios)  
 Wink/Coopenae RL (billetera digital)  
 Ninguna de las anteriores

Otro:  \_\_\_\_\_

#### ¿Qué es FinTech?

FinTech es un término utilizado para describir aquellas empresas que brindan servicios financieros a través de la tecnología, como banca en línea, aplicaciones de pago móvil o incluso criptomonedas. El concepto abarca muchas tecnologías diferentes, pero los objetivos principales son cambiar la forma en que los consumidores y las empresas acceden a sus finanzas y compiten con los servicios financieros tradicionales.

3. ¿Qué tan de acuerdo estaría en utilizar los servicios que ofrecen las empresas FinTech para los siguientes propósitos?

Marca solo un óvalo por fila.

	1 Muy en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 Algo de acuerdo	5 Muy de acuerdo
Pagos mediante su celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transferencias (aparte de SINPE Móvil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitud de préstamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Búsqueda de inversionistas para su idea de negocio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de sus finanzas personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de sus finanzas empresariales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compra y venta de divisas o acciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adquisición de seguros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bancos digitales (sin agencias físicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿En cuáles de las siguientes opciones estaría dispuesto(a) a utilizar los servicios que ofrecen las empresas FinTech? Puede seleccionar varios o agregar otras opciones.

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Pago del pasaje del autobús
- Pago del pasaje del tren
- Pago de las compras en supermercados, minisuper y pulperías
- Pago en la feria del agricultor
- Pago de recargas celulares en comercios
- Pago de entradas a parques nacionales
- Ninguna de las anteriores

Otro:  \_\_\_\_\_

5. Si se le garantiza seguridad cibernética y supervisión por parte del Gobierno, ¿confiaría en una empresa FinTech para aprovechar sus servicios?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

6. ¿Estaría dispuesto(a) a utilizar los servicios de una empresa FinTech que trabaje en conjunto con el banco de su elección?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Considera que los siguientes son beneficios que podrían aportar las aplicaciones desarrolladas por empresas FinTech?

*Marca solo un óvalo por fila.*

	1 Muy en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 Algo de acuerdo	5 Muy de acuerdo
Costos bajos para cada transacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad y rapidez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obtener fácilmente un préstamo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad para hacer o recibir transferencias del extranjero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar el manejo de sus finanzas personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar el acceso a servicios financieros en zonas rurales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar el acceso a servicios financieros para las mujeres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar el acceso a servicios financieros para los distintos estratos sociales de la población	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Qué otros beneficios cree que pueden aportar las empresas FinTech?

---



---

9. ¿Considera que la falta de conocimiento de términos financieros representa una limitante para poder aprovechar los servicios que ofrecen este tipo de empresas?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

10. ¿Considera que la falta de conocimiento en el uso de aplicaciones tecnológicas representa una limitante para poder aprovechar este tipo de servicios?

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

#### Datos demográficos

11. Edad

Marca solo un óvalo.

- 18 a 34 años  
 35 a 49 años  
 50 a 64 años  
 65 años o más

12. Género

Marca solo un óvalo.

- Hombre  
 Mujer  
 Prefiero no decirlo  
 Otro: \_\_\_\_\_

13. Nivel educativo

Marca solo un óvalo.

- Primaria  
 Secundaria  
 Técnico  
 Universitaria  
 Otro: \_\_\_\_\_

14. Provincia

*Marca solo un óvalo.*

- San José
- Alajuela
- Cartago
- Heredia
- Guanacaste
- Puntarenas
- Limón

15. Cantón

---

16. Principal fuente de ingresos

*Marca solo un óvalo.*

- Trabajador asalariado
- Trabajador independiente / Servicios profesionales
- Trabajador informal
- Pensionado
- Sin fuente de ingresos
- Prefiero no decirlo
- Otro: \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Carta de revisión filológica

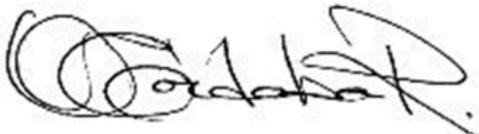
12 de marzo de 2021

Señores  
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología  
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago constar que revisé el trabajo de investigación “**¿Cómo puede beneficiar al ciudadano costarricense, el desarrollo de empresas FinTech?**”, de **Carlos Díaz Espinoza**, con el fin de que estuviera de acuerdo con las normas actuales de redacción y ortografía de la lengua española.

Atentamente,



Olga Córdoba Rodríguez, MTE  
Filóloga UCR-010841  
Cel.: 8397-4215  
Correo: o\_cordobar@hotmail.com